



## Carta della qualità dei servizi

### Che cos'è la carta della qualità dei servizi

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: a) fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne fruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; b) supportare i direttori degli istituti a definire il proprio progetto culturale e a identificare le tappe del processo di miglioramento.

Essa costituisce un vero e proprio "patto" con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

L'adozione della Carta dei servizi nei musei e nei luoghi della cultura del Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo è volta a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale in essi conservato e ad adeguare per quanto possibile, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

La *Carta della qualità dei servizi* è un investimento strategico per la gestione del museo, uno strumento capace di:

- pensare il museo dalla parte del pubblico;
- realizzare un contratto fra museo e società;
- individuare punti di forza e punti di debolezza del museo;
- aderire ai principi fondamentali dell'Atto di indirizzo sugli standard.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

### I principi

Lo svolgimento delle attività istituzionali si ispira ai seguenti "principi fondamentali":

#### Trasparenza

La trasparenza è intesa come accessibilità totale alle informazioni. Le amministrazioni pubbliche devono promuovere la massima trasparenza nella propria organizzazione e nella propria attività. Il rispetto di tale principio è alla base del processo di miglioramento della qualità dei servizi, così come definito dal D. Lgs n. 33 del 14 marzo 2013, recante Riordino della disciplina sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, con particolare riferimento all'art. 32, comma 1.

Nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

#### Uguaglianza e Imparzialità

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza che garantisce un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza ingiustificata discriminazione e senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

Questo Museo/Luogo della cultura si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con diversa abilità motoria, sensoriale, cognitiva e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale.

Gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione, assistenza scientifica alla ricerca, educazione e didattica sono comunque improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

#### Continuità e regolarità

Il Museo/Luogo della cultura garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

## Partecipazione

L'Istituto promuove l'informazione sulle attività svolte e, nell'operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti, in forma singola o associata.

## Efficienza ed Efficacia

Il direttore e lo staff del Museo/Luogo della cultura perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

## Elementi identificativi

### Regione

Lombardia

### Area Geografica

Nord

### Indirizzo

Piazza Castello 4  
Italia

### Città

Sirmione (BS)

### Cap

25019

### Denominazione

Castello Scaligero

### Acronimo

Rocca

### Sito Web

<http://www.polomusealelombardia/castelloscaligero>

### Email

[pm-lom.roccascaligera@beniculturali.it](mailto:pm-lom.roccascaligera@beniculturali.it)

### Responsabile

Direttore Dott.ssa Nicoletta Giordani

### Telefono

+39 030 916468

## Caratteristiche essenziali

### Natura giuridica-istituzionale

Statale

### Tipo di gestione

Diretta

### Anno di Istituzione

1911

### Notizie storiche

Il Castello Scaligero è un esempio perfettamente conservato di baluardo costruito secondo i modelli feudali. Edificato per volere di Mastino I della Scala intorno alla metà del XIII secolo, rappresenta un modello del sistema difensivo creato dalla potente famiglia veronese nell'area gardesana. La fase originaria è incentrata sulla torre merlata (mastio) all'interno una cortina muraria trapezoidale rafforzata da tre torri angolari a pianta quadrata. Il complesso venne ampliato nel corso del XIV secolo con un'altra corte e un secondo rivellino, collegato al precedente da un corridoio fortificato. Agli inizi del XV secolo, periodo della conquista veneziana, si attua la grande darsena, sul modello dell'Arsenale di Venezia. Alla fine del '700 la fine della Repubblica Serenissima sancì il passaggio all'Austria dell'area gardesana. Con l'Unità d'Italia il Castello Scaligero venne occupato da uffici comunali. Passò allo Stato nel 1911 e venne dichiarato monumento nazionale nel 1917.

### Illustrazione sintetica delle caratteristiche principali con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale

Il Castello Scaligero costituisce l'elemento monumentale simbolo del borgo storico di Sirmione, cittadina di rilevante interesse culturale e paesaggistico, che richiama consistenti flussi turistici nazionali ed internazionali. La natura difensiva del Castello ne determinò la posizione strategica, ubicata nell'unico accesso al centro cittadino dalla terraferma. Circondato dal fossato esso domina anche le vie lacuali attraverso la darsena e il porto. Per queste ragioni la rocca, insieme al parco archeologico delle Grotte di Catullo, ubicato all'estremità opposta della penisola di Sirmione, rappresenta una delle principali attrattive turistiche del territorio non solo sirmionese, ma dell'intero Garda.

### Missione

La missione del sito Castello Scaligero di Sirmione, dichiarato Monumento Nazionale nel 1917, è quella di tutelare, conservare, valorizzare e promuovere la conoscenza del patrimonio storico del territorio gardesano, attraverso la propria valenza culturale. Assolve tale missione in quanto esercita una particolare attrattiva per gli elevati contenuti storici, architettonici e paesistici. Contribuisce alla promozione culturale del territorio con le proprie iniziative rivolte a fasce di utenza diversificate, dalla scuola al pubblico adulto, anche in collaborazione con gli Enti territoriali. Intende sempre più qualificarsi come luogo di eccellenza del patrimonio culturale italiano ed internazionale, con un'attenzione anche alla contemporaneità, tramite iniziative ed eventi di ampio respiro.

### Compiti e servizi

Per realizzare la sua missione il sito persegue una migliore fruizione da parte del pubblico delle strutture archeologiche presenti nel Parco e nel Museo garantendone l'adeguata conservazione e leggibilità. Promuove attività didattiche ed educative rivolte alle famiglie, alle scuole, agli operatori turistici e, in generale, all'intera comunità in una prospettiva di educazione permanente e ricorrente.

### Superficie espositiva (mq)

Oltre 2000 mq

### Spazi esterni (giardini e parchi)

Oltre 5000 mq

**Numero totale sale**

0

**Numero dei visitatori annui**

oltre 500.000

**Referente della compilazione della carta****Nome**

Nicoletta

**Cognome**

Giordani

**Qualifica**

Funzionario Archeologo - Direttore Castello Scaligero di Sirmione

**Telefono**

+39 030 916468

**Email**

pm-lom.roccascaligera@beniculturali.it

**Accessibilità e accoglienza****Orario di apertura Feriele**

Dal 1 novembre al 31 marzo da martedì a sabato e festivi infrasettimanali 8.30-19.30; domenica 8.30-13.30; estensioni dell'orario di apertura domenicale sono previste dal 24 giugno al 23 settembre

**Apertura serale**

- Occasionale

**Numero di ore giornaliere (min.6)**

11

**Giorni di apertura**

- Ma
- Me
- Gio
- Ve
- Sa
- Do

**Effettua il giorno di chiusura settimanale**

Sì

**Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura**

1 gennaio; 1 maggio; 25 dicembre (salvo progetti di apertura straordinaria)

**Numero di giorni di apertura annua**

310

**Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi**

Sì

**Presenza di social media**

Sì

**Il museo è presente in altri siti web**

Sì

**Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale**

Sì

**Biglietteria**

- Ingresso a pagamento
- Gestione diretta
- Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni
- Possibilità di riduzioni
- Biglietti cumulativi
- Biglietti integrati

**Acquisto del biglietto**

- In sede
- Presso altri musei

**Tempi di attesa per l'acquisto in sede**

Meno di 30'

**Possibilità di prenotazione**

Sì

**Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)**

No

**Modalità di prenotazione**

- In sede
- Telefonica
- Per mail

**Tempi di attesa per l'accesso**

0-15'

**Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa**

No

**Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie**

Meno di 15'

**Informazione e orientamento: punto informativo**

Al front office della biglietteria

**Disponibilità di materiale informativo gratuito**

Sì

**Segnaletica interna**

- Mappe di orientamento
- Segnali sui percorsi e i servizi
- Segnaletica di sicurezza

**Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica**

- Sì

**Completa di denominazione e orari di apertura**

Sì

**Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)**

- No

**Parcheggio riservato**

No

**Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala**

- Muniti di cartellino identificativo
- In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento

**Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche**

Sì

**Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente**

100%

**Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente**

100%

**Personale dedicato**

Sì

**Personale dedicato**

- Addetti alla vigilanza

**Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili**

- Ascensore

**Fruizione****Sale aperte**

1

**In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili**

I camminamenti dei percorsi di ronda del Castello raggiungibili dalla scala a destra dell'ingresso all'edificio.

**Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato**

Sì

**Pulizia delle sale**

- Giornaliera

**Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche****Percentuale di mq fruibili sul totale**

100%

**Spazi comunque visitabili**

I camminamenti dei percorsi di ronda del Castello raggiungibili dalla scala a destra dell'ingresso all'edificio.

**Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)**

- Giornaliera

**Spazi dedicati alla comunicazione**

- Sala destinata alla didattica

**Zone di sosta**

No

**Area Wi-Fi**

No

**Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative**

Sì

**Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico**

Sì

**Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza**

Sì

**Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative**

No

**Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza**

No

**Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi**

Sì

**Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli**

Sì

**Schede mobili**

Sì

**Guide brevi**

Non presenti

**Materiale informativo/brochure/depliant**

- Gratuito
- Disponibili in inglese e/o altre lingue

**Catalogo generale**

- Non presente

**Audioguide**

- Non presenti

**Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche**

- Su prenotazione
- Disponibilità di sussidi
- Disponibili in inglese o in altre lingue

**Strumenti multimediali**

- Dispositivi "mobile"
- Gratuiti

**Strumenti online**

- QR Code

**Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio**

- Sì
- Disponibili in inglese o in altre lingue

**Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche**

- Solo su richiesta

**Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive**

- Non presenti

**Servizi di ospitalità****Bookshop**

- Non presente

**Caffetteria**

- Non presente

**Ristorante**

- Non presente

**Guardaroba custodito**

Non presente

**Servizi igienici**

Interni

**Nursery**

No

**Valorizzazione****Si organizzano esposizioni temporanee**

No

**L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti**

No

**Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi**

Sì

**Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)**

- Editate in proprio
- Editoria didattica

**Aree tematiche Pubblicazioni**

- Architettura

**Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee**

- Sito web
- Quotidiani
- Network radio-televisivi
- Cartellonistica
- Mailing list
- Social network

**Risorse aggiuntive**

- Diritti di riproduzione
- Concessione in uso degli spazi

**Accordi e convenzioni**

- Partnership con altri istituti
- Accordi integrati

**Educazione e didattica****Servizi educativi**

Sì

**Didattica affidata in concessione**

No

**Attività di alternanza scuola/lavoro**

Sì, con un proprio progetto

**Visite e percorsi tematici**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

**Laboratori artistici e di animazione**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

**Corsi di formazione per docenti scolastici**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

**Progetti in convenzione con le scuole**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

**Attività per disabili motori, sensoriali o psichici**

- No

**Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato**

Gestione diretta

**Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso gli Uffici dei Servizi Educativi: orario**

Ma Me Sa Orario 9-13

**Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web**

No

**Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione**

- Quotidiani
- Sito web
- Mailing list
- Social network

**Documentazione su beni conservati****Possibilità di consultazione**

- Ma
- Me
- Gio

**Orario**

9-17

**Numero di opere inventariate**

0

**Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute**

> 50%

**Numero di opere esposte**

24

**Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute**

100%

**Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto**

- < 50%
- Consultabili in sede

**Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto**

- > 50%

- Consultabili in sede

**Disponibilità di: schede di movimentazione- Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto**

- > 50%
- Consultabili in sede

**Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto**

- > 50%
- Consultabili in sede

**Disponibilità di: pubblicazioni**

- Sì

**Servizi specialistici**

**Depositi**

- Sì

**Archivio**

- No

**Biblioteca**

- Sì

**Fototeca**

- No

**Rapporti con il territorio**

**Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto**

Sì

**Il museo/istituto progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio**

Sì

**Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale**

- Sì, partecipando a percorsi tematici

**Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati**

- Sì, con enti e istituzioni culturali

**Sono stati predisposti strumenti adeguati di comunicazione per contestualizzare le raccolte nella storia del territorio**

Sì, all'interno del museo

**È prevista una gestione integrata dei servizi museali in collaborazione con altri soggetti del territorio**

Sì, all'interno del museo

**Viene distribuito materiale informativo su/di altre istituzioni culturali presenti nel territorio**

Sì

**Esistono occasioni formalizzate di consultazione/ascolto/progettazione partecipata con i cittadini**

No

**Coinvolgimento degli stakeholder : Convenzioni e accordi con istituzioni pubbliche e private:**

- Enti territoriali
- Associazioni culturali
- Imprenditoria locale
- Musei
- Gruppi organizzati

**Modalità di comunicazione con cui l'istituto comunica agli stakeholder i risultati delle proprie attività**

- Quotidiani
- Mailing list
- Social network
- Sito web

**Obiettivi di miglioramento****Indicare sinteticamente il progetto culturale complessivo di miglioramento dell'istituto e le finalità che si intendono perseguire (aumento dell'attrattività, l'ampliamento dei pubblici, ecc.)**

Sono in corso progetti per il miglioramento dell'offerta al pubblico mirati all'ammodernamento dell'aula didattica e dei reperti esposti e alla migliore comprensione del percorso monumentale. E' in corso il progetto di recupero conservativo della darsena veneziana, realizzata nei primi anni del Quattrocento, per consentirne la fruizione contingentata al pubblico.

**Iniziative finalizzate al miglioramento****Delle strutture: Indicare sinteticamente le iniziative e/o i progetti già programmati (ampliamento di sale, zone di sosta, depositi, uffici, impianti, ecc.)**

Ampliamento dei percorsi di visita attraverso il recupero degli spazi della darsena quattrocentesca.

**Delle collezioni: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (acquisti, comodati, rotazione dei depositi, ecc.)**

E' prevista la valorizzazione delle piroghe monossili altomedievali recuperate negli anni '90 a seguito dell'attività del centro di archeologia subacquea (STAS), che aveva la propria sede presso il Castello Scaligero di Sirmione.  
Sono previste mostre e/o attività di divulgazione didattica inerenti le attività di recupero e ricerca archeologica svolte dal centro nell'area del basso Garda.

**Dei servizi: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (bookshop, caffetteria, ristorante, biglietteria, concessione in uso degli spazi, ecc.)**

Sono previsti nel corso del 2018 la realizzazione di mostre, presentazioni di libri, attività culturali, concerti, rappresentazioni teatrali. E' prevista, come nel 2016-2017 la concessione in uso degli spazi per manifestazioni e riprese fotografiche-video mirate alla promozione turistico-culturale del monumento.

**Delle attività di valorizzazione: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati**

**(mostre, eventi, pubblicazioni, gestione di risorse aggiuntive, rapporti con gli stakeholder, ecc.)**

Sono previsti eventi culturali, presentazioni di libri, conferenze didattiche e scientifiche, concerti, rappresentazioni teatrali, attività di Famiglie al Museo, laboratori, percorsi didattici per bambini in età scolare e per adulti. Anche nel 2018 si intende proseguire nell'attuazione del progetto di Alternanza Scuola-Lavoro con il Liceo BAGATTA Desenzano, già svolto negli anni 2016-2017.

**Reclami, proposte, suggerimenti**

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami. L'Istituto accoglie reclami, proposte, suggerimenti, formali o informali, positivi o negativi.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dell'apposito modulo allegato, depositandolo nel box all'uscita o consegnandolo al personale incaricato.

L'Istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare eventualmente forme di risarcimento.

Gli utenti sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi.

**Indagini di *customer satisfaction***

L'Istituto effettua periodicamente:

rilevazioni o indagini a campione finalizzate alla conoscenza del grado di soddisfazione da parte del pubblico dei servizi offerti; interviste e sondaggi su campioni di popolazione per rilevare le motivazioni di interesse o di disinteresse alla visita del museo.

**Comunicazione**

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet dell'Istituto e disponibile in formato cartaceo all'ingresso della struttura.

**Revisione e aggiornamento**

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

**MODULO DI RECLAMO / COMPLAINT FORM****MINISTERO DEI BENI DELLE ATTIVITA' CULTURALI E DEL TURISMO**

Castello Scaligero di Sirmione

**Indirizzo / Address**

Piazza Castello 4

**Tel**

+39 030 916468

**Email**

pm-lom.roccascaligera@beniculturali.it

(si prega di compilare in stampatello / please complete using block capitals)

**RECLAMO PRESENTATO DA: / COMPLAIN FROM :**

COGNOME / FIRST NAME : \_\_\_\_\_

NOME / SURNAME : \_\_\_\_\_

NAZIONALITA' / NATIONALITY : \_\_\_\_\_

TELEFONO/PHONE : \_\_\_\_\_

E-MAIL : \_\_\_\_\_

**OGGETTO DEL RECLAMO / COMPLAINTS**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**MOTIVO DEL RECLAMO: / COMMENTS :**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI / SUGGESTIONS**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Si informa, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30/06/2003 n° 196, che i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo e per fornire informazioni relative a eventi culturali organizzati da questo Istituto. - Personal data will be used exclusively for responding to this complaint and to provide information on cultural events organized by this Institute (D.Lgs. 30/06/2003 n° 196).

DATA / DATE \_\_\_\_\_

FIRMA / SIGNATURE \_\_\_\_\_

**Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni - We will answer within 30 working days**